

عنوان مقاله:

اولویت بندی ابعاد نوآوری خدمات براساس کیفیت خدمات با استفاده از خانه کیفیت؛ مورد مطالعه هتل آسمان در شهر اصفهان

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع و مدیریت پایدار (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

الهه احمدی - گروه مهندسی صنایع، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران

هادی شیرویه زاد - گروه مهندسی صنایع، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران

آرش شاهین - گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان، اصفهان

خلاصه مقاله:

امروزه با افزایش رقابت در کسب و کارهای خدماتی، انجام مطالعات مدیریتی در این صنایع ضرورت پیدا کرده است. مفاهیم نوآوری خدمات و کیفیت خدمات دو مقوله بسیار مهم در سازمان های خدماتی از جمله هتل ها می باشند که به عنوان راهکارهایی برای دستیابی به مزیت رقابتی، رشد و نجات سازمان در بلند مدت به کار گرفته می شوند. هدف از این پژوهش اولویت بندی ابعاد نوآوری خدمات براساس کیفیت خدمات در هتل آسمان شهر اصفهان می باشد. ابعاد نوآوری خدمات در هتل و همچنین ابعاد کیفیت خدمات در مطالعات بررسی شده شناسایی و استخراج می شوند که ابعاد نوآوری خدمات در قالب هفت بعد و کیفیت خدمات شامل 12 بعد ارایه شده است. در این مطالعه با استفاده از نظر جمعی از خبرگان در حوزه مدیریت و هتل داری، اطلاعات مورد نیاز از طریق پرسشنامه جمع آوری شده و سپس ابعاد نوآوری خدمات براساس ابعاد کیفیت خدمات اولویت بندی شده اند. یافته ها نشان می دهد که بعد قابلیت زیر ساخت دارای بیشترین اولویت و بعد قابلیت نوآوری خدمات کمترین اولویت را شامل می شود.

کلمات کلیدی:

نوآوری خدمات، کیفیت خدمات، خانه کیفیت، هتل

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/573280>

